

# Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la compañía Cinépolis Sahuayo, México

The impact of motivation on work performance.  
Case study of the company Cinépolis Sahuayo, Mexico.  
*Impacto da motivação no rendimento laboral.*  
*Caso da companhia: Cinépolis Sahuayo, México*

## **José Guadalupe Vargas Hernández**

*Departamento de Administración, Centro  
Universitario de Ciencias Económico-  
Administrativas, Universidad de  
Guadalajara, México.*  
E-mail: josevargas@cucea.udg.mx

## **Gabriela Muratalla-Bautista**

*Departamento de Ciencias Económico-  
Administrativas, Tecnológico Nacional  
de México/I. T. Valle de Morelia, Morelia,  
Michoacán, México.*  
E-mail: gmuratalla@itvallemorelia.edu.mx

## **Juan Luis González Díaz**

*Tecnológico Nacional de México/I. T.  
Jiquilpan, Jiquilpan de Juárez,  
Michoacán, México.*  
E-mail: juanita-0696@live.com.mx

## **Resumen**

Fecha de recepción: 30/01/2018  
Fecha de aceptación: 15/05/2018

El objetivo del presente artículo es analizar el impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo, a partir de la revisión de la literatura teórica y empírica. Metodológicamente se realizó un estudio descriptivo y explicativo que describe los conceptos relacionados con los elementos antes mencionados y se explica la relación de las variables sujetas de estudio la independiente es la motivación y la dependiente el rendimiento laboral. La investigación es mixta, ya que se conforma de una parte cualitativa y otra de carácter cuantitativo, de tipo correlacional. Los principales resultados que se obtienen son las correlaciones de Pearson de 0.698 entre las variables, en los indicadores capacitación con expectativas 0.892 y providencia de la recompensa con incentivos 0.825. Se concluye que el impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral es significativo por presentar una correlación

### **Palabras Clave**

- *desempeño laboral*
- *industria cinematográfica*
- *motivación*

positiva considerable. Además se determinan los indicadores que tienen mayor impacto, la capacitación con las expectativas y la provisión de la recompensa con los incentivos.

### **Abstract**

The aim of this article is to analyze the impact of motivation on work performance in Cinépolis Plaza FERIA Sahuayo, based on a review of the theoretical and empirical literature. As regards methodology, a descriptive and explanatory study that describes the concepts related to the aforementioned elements and explains the relationship of the variables subject to study was carried out. The independent variable under study is motivation whereas the dependent one is work performance. The research is mixed, since it includes a qualitative and a quantitative part, the latter being correlational. The main results obtained are: the Pearson correlations of 0.698 among the variables, in the training indicators with expectations 0.892 and provision of the reward with 0.825 incentives. Conclusions show that the impact of motivation on work performance is significant because there is a considerable positive correlation. Moreover, it has been found that the indicators which have the greatest impact are training with expectations and the providing of reward with incentives..

#### **Palabras clave**

- *work performance*
- *film industry*
- *motivation*

### **Resumo**

O objetivo do presente artigo é analisar o impacto que tem a motivação no rendimento laboral da Cinépolis Plaza FERIA Sahuayo, a partir da revisão da literatura teórica e empírica. Metodologicamente realizou-se um estudo descritivo e explicativo que descreve os conceitos relacionados com os elementos antes citados e explica-se a relação das variáveis de estudo, a independente é a motivação e a dependente é o rendimento laboral. A pesquisa é mista, já que conforma-se de uma parte qualitativa e outra de caráter quantitativo, do tipo correlacional. Dentro dos principais resultados que se obtém são as correlações de Pearson de 0.698 entre as variáveis, nos indicadores capacitação com expectativas 0.892 e provisão da recompensa com incentivos 0.825. Conclui-se que o impacto que tem a motivação no rendimento laboral é significativo por apresentar uma correlação positiva considerável, aliás determinam-se os indicadores que têm maior impacto, a capacitação com as expectativas e a provisão da recompensa com os incentivos.

#### **Palavras-chave**

- *Desempenho laboral*
- *indústria cinematográfica*
- *motivação*

## 1. Introducción

En los últimos años y en la actualidad el mercado laboral ha sido víctima de varios cambios que afectan el sueldo, así como las retribuciones en efectivo, y que ya no son los métodos más idóneos para motivar a los empleados de las diferentes empresas u organizaciones. Es por ello que se están implementando otras maneras de retribuirles sus esfuerzos y hacerles sentir compensados: la flexibilidad, el desarrollo personal y las medidas de conciliación, todo esto conocido como «el salario emocional» (Núñez, Pérez y Fernández, 2008).

Hoy en día, la motivación y el desempeño laboral son dos de los muchos problemas a los que se enfrentan las empresas, pues conseguir un equipo humano con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa es tarea primordial de las organizaciones que requieren mantener el nivel de competitividad (Díaz, Díaz y Morales, 2014). Entonces, se considera lo que menciona al respecto Díaz, Díaz y Morales (2014) sobre la relación estrecha que tiene la motivación con las competencias básicas de la inteligencia emocional, donde el conocimiento del propio trabajador y sus gustos aumentan la productividad de las organizaciones.

En los dos primeros apartados se presenta el estado del arte de las variables; en este caso de estudio, la independiente es la motivación y la dependiente es el rendimiento laboral. El tercer apartado contempla las teorías que se relacionan con el objeto de estudio entre las cuales está la jerarquización de las necesidades, la teoría de relaciones humanas, entre otras. Además, se presentan diferentes investigaciones que han realizado algunos autores.

El cuarto apartado considera el marco contextual de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo que inicia sus operaciones en diciembre de 2014. Esta sucursal se encuentra ubicada en Sahuayo de Morelos, Michoacán, México. Los métodos de investigación se presentan en el quinto apartado que inicia con

la identificación del tipo de investigación, posteriormente aborda los instrumentos de investigación, el universo, la muestra y por último el instrumento que se aplicó.

Los resultados estadísticos de los indicadores y las variables conforman el sexto apartado.

En los últimos, se contempla el análisis y discusión de las aportaciones que se hacen con esta investigación y las otras que se han efectuado con las variables que se relacionan; así como las conclusiones en las cuales se considera el cumplimiento del objetivo de la investigación y los hallazgos.

En base a lo anteriormente expuesto se plantea la pregunta de investigación: ¿cómo impacta la motivación en el rendimiento laboral de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo? y el objetivo que es analizar el impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo que satisfaga las necesidades de los individuos y las de la empresa en la cual se encuentren trabajando.

## 2. Estado del arte de la motivación

Para Tayson (2006) la motivación se puede definir como «una fuerza interna que impulsa a los seres humanos a comportarse de diversas maneras y, por tanto, es una parte muy importante del estudio de la individualidad humana». Otra definición es la que presenta Arias y Heredia (2010:536): «la motivación está constituida por todos los factores capaces de proveer mantener y dirigir la conducta hacia un objeto».

Mankeliunas (1990), citado por Alejo (1993), sostiene que la motivación es un conjunto genérico que nombra a las variables que pueden ser deducidas directamente de los estímulos externos pero que influye en la dirección, intensidad y coordinación de los modos de comportamiento, tendientes a alcanzar metas.

### 3. Estado del arte del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009:236), el desempeño laboral es una herramienta que mide la armonía que existe entre los empleados y sus funciones, en una empresa. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. En cambio, Bohlander (2003:23) afirma que el desempeño laboral «es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización», es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio.

Según Hernández (2002), citado por Ganga Contreras, Fernández, y Araya (2009:85), el desempeño laboral es un concepto relativamente nuevo en la administración pública y lo podemos interpretar como una noción estratégica en la que se asocian las metas logradas y los recursos organizativos utilizados para este fin, enmarcados en condiciones de exigencia particular que le impone el medio ambiente a la organización.

En cada una de las organizaciones, sin importar el objetivo por el que se crearon, uno de los factores que pueden hacerlas más competitivas son sus empleados, ya que son quienes toman y ejecutan las decisiones en la administración de las empresas. Por ello se tomaron como referencia las siguientes teorías que fortalecen el impacto de la motivación en el rendimiento laboral.

En 1943 Maslow expuso una teoría de la motivación en la cual las necesidades humanas están jerarquizadas y dispuestas en niveles de acuerdo con su importancia e influencia. Para que el ser humano pueda realizarse, tanto personal como organizacionalmente, tiene que cumplir con las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización (Villareal, 2007).

Otra de las teorías que contribuyen a la motivación de los empleados es la de relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo (1946), la cual surgió como consecuencia del experimento de Hawthorne para contrarrestar la tendencia a la deshumanización del trabajo que implicaba la teoría clásica de Taylor y de Fayol. El experimento de Hawthorne que se realizó en 1927, permitió sentar los principios básicos de las relaciones humanas como son: observar las cosas desde el punto de vista de la otra persona, brindar auténticos elogios y verdadera valoración, dominar el poder del entusiasmo; respetar la dignidad de los demás, y por último no ser demasiado crítico (Chiavenato, 2012).

Con la finalidad de investigar la existencia de estudios similares o parecidos a la presente investigación, se muestran los resultados o hallazgos de temas relacionados con la motivación y el desempeño laboral (Tabla 1).

### 4. Marco contextual

La empresa matriz del expositor, Cinépolis, fue fundada en México en 1971 por el Lic. Enrique Ramírez Miguel con la apertura del Cine la Raza, ubicado en la ciudad de México. Posteriormente, en el año 1972, surgen los cinemas Gemelos y en 1973 comienza la expansión con el concepto multicinema. En el año 1994 nace la marca de Cinépolis; actualmente es la cuarta cadena de exhibición a nivel mundial en número de salas por tener 5259 salas digitales que se ubican en 14 países (México, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Salvador, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil, España e India) como se puede observar en la figura 1. La segunda en venta de boletos, así como la primera en asistentes promedio por sala en el mundo. Para poder proporcionar el servicio cuenta con más 38 000 colaboradores (Cinépolis, 2017).

Tabla 1. Investigaciones empíricas de la motivación y el rendimiento laboral

| ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN  | FUENTE/ AUTOR   | TEORÍA / INSTRUMENTO  | MUESTRA / CONTEXTO   | RESULTADO  |
|--|---|---|--|--|
| Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud   | Viloria, Pertúz, Daza y Pedraza, (2016).              | Metodología para el estudio de factor humano en las organizaciones. Se utilizaron dos clases, una adaptación del test aplicado de motivación y satisfacción laboral, mientras que el segundo corresponde a la guía de observación participante que buscaba analizar las mismas variables del test y adicionar el nivel de compromiso y pertenencia con la organización. | La población estuvo constituida por los empleados de la sede administrativa de la organización equivalente a 35 personas que también correspondieron a la muestra. El análisis que se efectuó fue descriptivo cuali-cuantitativo realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014.                                | Luego de procesada la información, se obtuvo como resultado global de la motivación un promedio de 65,52 % de los puntajes por prueba individual, con una desviación estándar 18,25 y un coeficiente de variación del 27,68 %.   |
| El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia | Ospina (2012)   | La teoría de comportamiento y motivación. Se diseñó un cuestionario tomando como referencia el instrumento para medir motivación y satisfacción laboral.  | Sobre el universo de 91 trabajadores, y tomando como criterio un error máximo de $\pm 5 \%$ , el muestreo probabilístico en población finita definió los 66 empleados que terminaron conformando la población de estudio. Centro de Investigaciones y Extensión CIEC de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia | En general, los empleados del proceso En Familia expresan estar motivados y satisfechos por el tipo de trabajo que desempeñan y por el entorno laboral en el que se desenvuelven. Un factor que no favorece la motivación es el tipo de contratación, que no garantiza la estabilidad laboral ni ofrece los beneficios que tienen otros tipos de contratación. |
| Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio                            | Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García (2009). | Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow (1945). Los métodos y técnicas empleados son: cuestionarios, observación, dinámica de grupo, entrevistas, análisis documental, paquete estadístico SPSS, versión 12   | Se empleó el muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares). Hospital «Mario Muñoz Monroy»   | Los resultados muestran que el personal de ambas vice direcciones está motivado, aunque el área quirúrgica se encuentra ligeramente más motivada. Las necesidades que menos motivan al personal coinciden con las que menos satisfacen.  |

Fuente: *Elaboración propia*



## 5. Método de investigación

Esta investigación es de tipo mixto —ya que se conforma de una parte cualitativa y otra de carácter cuantitativo—, de tipo correlacional y consiste en identificar la forma en que se relacionan las variables en un contexto en particular. Este contexto está dado por un estudio de caso que consiste en analizar el impacto de la motivación en el rendimiento laboral de Cinépolis Plaza FERIA Sahuayo. Los estudios cuantitativos correlacionales «tienen como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)» (Gómez, 2006:57).

También se considera un estudio de tipo descriptivo y explicativo, ya que se describe el objeto de estudio y se explica la relación que se da en cada uno de los indicadores y variables que lo conforman. Adicionalmente, se observó la unidad de análisis dentro de un solo punto en el tiempo, lo cual hace referencia a un estudio de tipo transversal. Además, por ser una investigación aplicada se utiliza instrumento para recabar información de los trabajadores de Cinépolis Plaza FERIA Sahuayo (sujeto de estudio).

Para esta investigación el diseño que se sigue consiste en presentar las variables —que en este caso son la motivación y el rendimiento laboral—, así como los indicadores que las integran (percepción, capacitación, aptitudes, recursos, expectativas, incentivos y providencia de la recompensa).

Se elaboró una encuesta y se analizó su validez determinando hasta dónde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir. La

Tabla 2. Escala de Likert del instrumento

| OPCIÓN | DESCRIPCIÓN              |
|--------|--------------------------|
| 1      | Totalmente en desacuerdo |
| 2      | En desacuerdo            |
| 3      | Indiferente              |
| 4      | De acuerdo               |
| 5      | Totalmente de acuerdo    |

Fuente: *Elaboración propia*

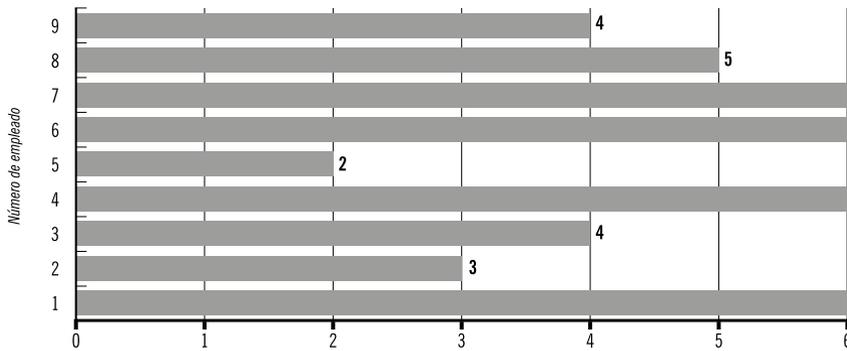
encuesta está conformada por dos apartados: en el primero se solicita información de aspecto general, el segundo son los 14 ítems para los indicadores con una escala de Likert que consta de cinco respuestas posibles (Tabla 2).

En esta indagación la población es finita, ya que se conoce que el número de trabajadores que trabajan en la plaza es de 29, y que se ubican en las diferentes áreas: ventas, proyección, caja, limpieza, entre otras. La muestra fue de 9 empleados los cuales se seleccionaron de forma aleatoria el día que se aplicó la encuesta para que no existiera sesgo alguno y ni manipulación de la investigación.

## 6. Resultados obtenidos

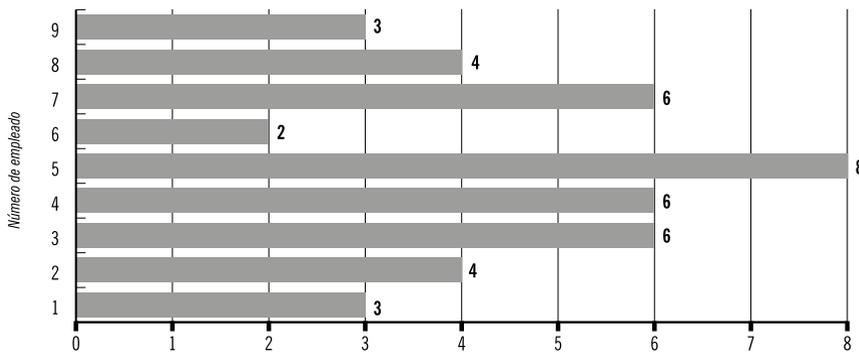
A continuación se ofrecen los resultados estadísticos obtenidos en cada uno de los indicadores que integran las variables de la motivación y el rendimiento laboral. Posteriormente, las correlaciones entre los indicadores y las variables.

Figura 3. Resultados del indicador Percepción



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resultados del indicador Capacitación



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se muestran los resultados estadísticos descriptivos de los ítems correspondientes al indicador *percepción* obtenidos de los empleados encuestados.

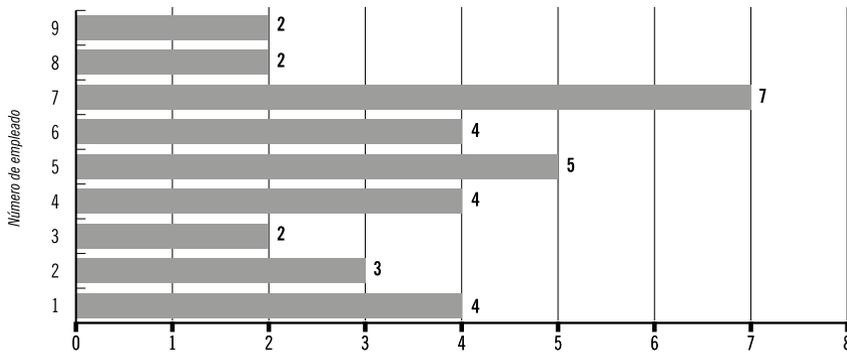
Como se puede observar, cuatro de los empleados encuestados obtienen 6, en este caso es el de mayor valor en base a las respuestas que ellos consideraron en el instrumento que representa el 45 %, seguido de 4 con el 22 %; por último los valores 5, 3 y 2 que representan el 11 % respectivamente.

En la figura 4 se muestran los resultados de los ítems correspondientes al indicador de *capacitación* obtenidos de los empleados encuestados.

Como se observa, tres de los empleados encuestados obtienen 6 puntos que representan el 33 %, seguido de 4 y 3 puntos con el 22 % respectivamente; por último, están los valores 2 y 8 que representan el 11 %. En este indicador el de mayor valor es el 8.

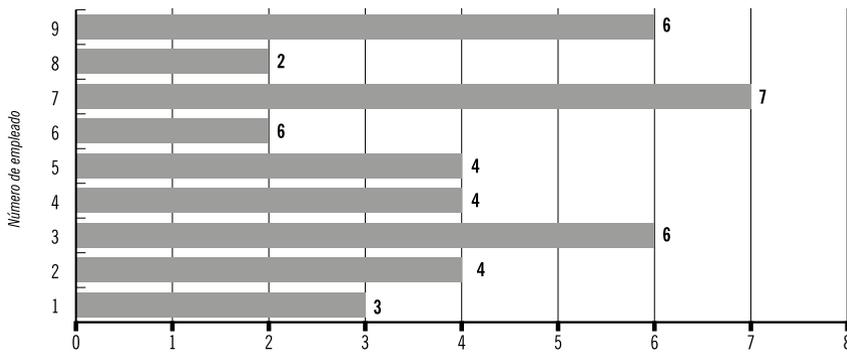
En la Figura 5 se muestran los resultados de los ítems correspondientes al indicador de *aptitudes* obtenidos de los empleados encuestados. Como se puede observar, 7 puntos es el de mayor valor en base a las respuestas que ellos consideraron en el instrumento que representa el 11 %, con el mismo

**Figura 5.** Resultados del indicador Aptitudes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Resultados del indicador Recursos



Fuente: Elaboración propia

porcentaje están 3 y 5 puntos; con un 33 % respectivamente están los que obtienen 4 y 2 puntos.

En la Figura 6 se presentan los resultados estadísticos descriptivos de los ítems correspondientes al indicador *recursos* obtenidos de los empleados encuestados.

Como se puede ver, tres de los empleados encuestados obtienen 4 puntos que representan el 33 %, seguido de 6 y 2 puntos con el 22 %; por último están los valores 3 y 7 que cada uno de ellos representa el 11 % respectivamente.

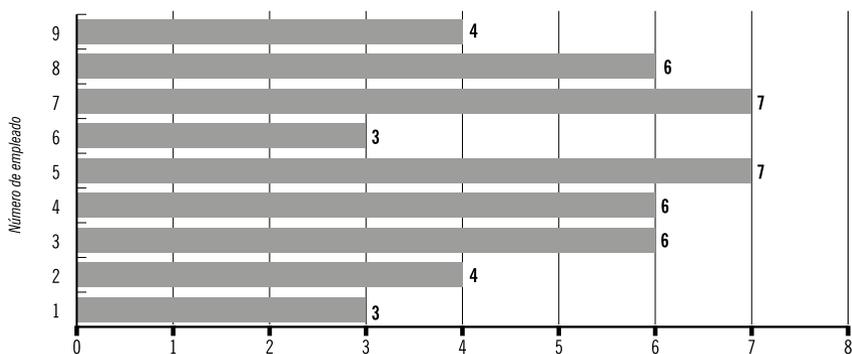
En la Figura 7 se presentan los resultados de los ítems correspondientes al indicador de *expec-*

*tativas* que se obtuvieron de los empleados que se encuestaron.

Como se observa, tres de los empleados encuestados obtienen 6 (33 %), dos empleados tienen 3, otros dos 4 y una misma cantidad 7, que en este caso es el de mayor valor en base a las respuestas que ellos consideraron en el instrumento que representan el 22 % respectivamente.

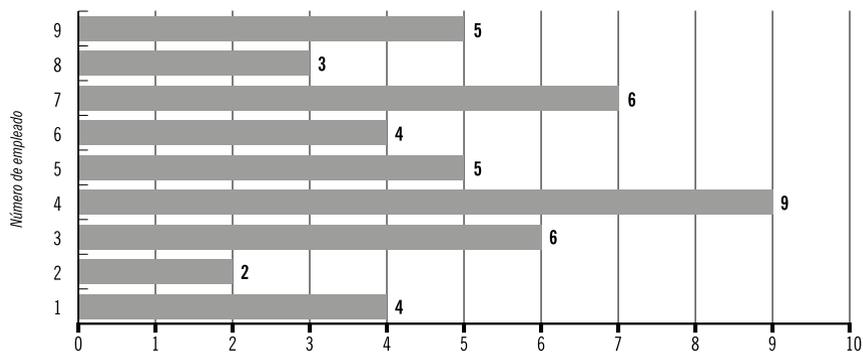
En las figuras 8 y 9 se muestran los resultados de los ítems correspondientes a los indicadores de *incentivos y providencia de la recompensa*, obtenidos de los empleados encuestados. Como se observa, 9

Figura 7. Resultados del indicador Expectativas



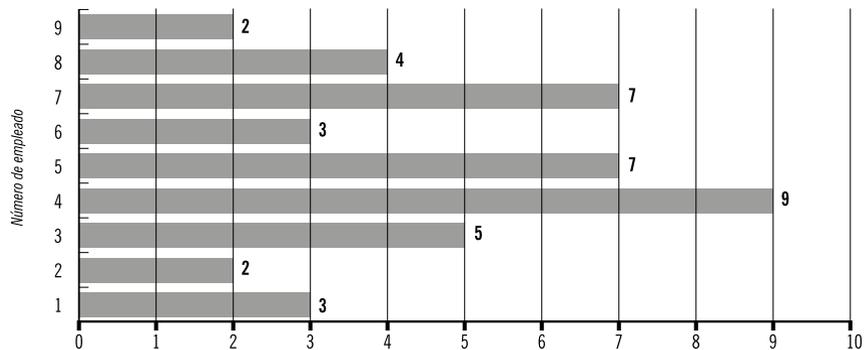
Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Resultados del indicador Incentivos



Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Resultados del indicador Providencia de la recompensa



Fuente: Elaboración propia

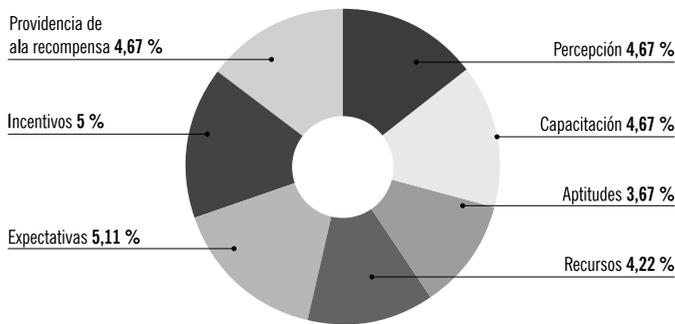
puntos es el de mayor valor en base a las respuestas que ellos consideraron en el instrumento que representan el 11 % en cada indicador, y el de menor valor son 2 puntos (22 % incentivos y 11 % providencia de la recompensa).

En la Figura 10 se aprecian los promedios que se obtienen por indicador; el indicador con mayor promedio es expectativas con el 5.11, seguido de incentivos con 5; con un 4.67 están la providencia de la recompensa, la percepción y capacitación. Por

último, están los recursos (4.22) y aptitudes (3.67).

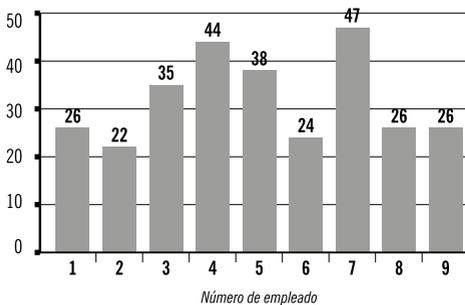
La Figura 11 muestra los puntajes que se obtienen de los nueve empleados que fueron encuestados en Cinépolis Plaza Feria Sahuayo; los rangos de los puntajes obtenidos son: rango 1 es de 0 a 23 puntos y se ubica solo un empleado; el rango 2 que va de 24 a 29 puntos se ubican cuatro empleados; en el rango de 30 a 35 puntos se ubica solo un empleado; y por último está el rango de 40 o más puntos en el cual se ubican dos empleados.

Figura 10. Resultados de los promedios por indicador



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Resultados de los puntos obtenidos por empleado



Fuente: Elaboración propia

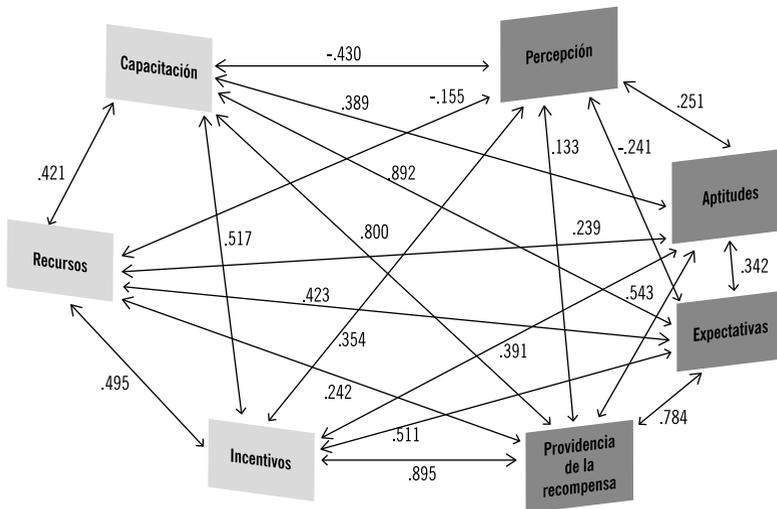
## 7. Análisis y discusión

En la Figura 12 se observan las correlaciones que existen entre los indicadores que tienen una correlación positiva considerable; ellos son el indicador de capacidades con el de expectativas con un coeficiente del 0.892, indicador capacidades con el indicador providencia de la recompensa con un coeficiente de 0.800, el indicador expectativas con el indicador providencia de la recompensa con un coeficiente del 0.784; el indicador de incentivos con el indicador providencia de la recompensa con un coeficiente del 0.825.

También se da correlación positiva media en los indicadores de capacidad con el indicador de incentivos con un coeficiente de 0.517; el indicador de aptitudes con el indicador providencia de la recom-

pensa con un coeficiente de 0.543. Por último, el indicador expectativas con el indicador incentivos con un coeficiente de 0.511.

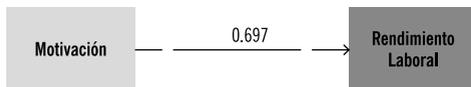
Figura 12. Correlaciones entre los indicadores



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el coeficiente de determinación expresado en la figura 13, el valor de la correlación de Pearson es de 0.697, se considera una correlación positiva considerable; por lo tanto, se concluye que, para este estudio, de acuerdo con los resultados presentados, el impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral es positivo. Por ello, cada acción que se implemente en los trabajadores que contribuya a la motivación provoca un efecto positivo de al menos el 69.70 % en el rendimiento laboral.

Figura 13. Correlaciones entre las variables



Fuente: Elaboración propia

Esta investigación contribuye a ratificar los resultados presentados por Ospina (2012) en su artículo llamado «El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia». En sus conclusiones menciona que en una organización es fundamental la motivación, clave para el desempeño laboral de los trabajadores, ya que existe una mayor eficiencia de los trabajadores cuando se les motiva.

Un área de oportunidad que se detecta en este proyecto consiste en aplicar estrategias de motivación que contribuyan a cubrir las carencias de providencia de la recompensa, ya que es de suma importancia para los trabajadores que se les atribuya con una clase de recompensa o reconocimiento; como lo menciona Maslow (2005), las necesidades humanas están jerarquizadas y dispuestas en niveles de acuerdo con su impor-

tancia e influencia. Para que el ser humano pueda realizarse, tanto personal como organizacionalmente, tiene que cumplir con las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización, que es algo que en Cinépolis Plaza Feria Sahuayo está fallando porque 3 de cada 9 trabajadores manifiesta estas carencias.

## 8. Conclusiones

Se puede concluir que se cumplió con el objetivo planteado en esta investigación; para ello, se analizaron diferentes teorías que tienen relación con la motivación y el rendimiento laboral, se diseñó un instrumento en el cual se manifiestan diferentes indicadores de cada variable, así como el análisis de los resultados descritos en el apartado anterior. Se cumplió así con el análisis del impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo. Dentro de las correlaciones que se dan entre la variable motivación con los indicadores de la variable rendimiento laboral, resaltan las correlaciones positivas considerables de 0.762 y 0.754 de los indicadores expectativas y providencia de la recompensa y la variable rendimiento laboral; esto

significa que al tener un movimiento o modificación en los indicadores tienen un impacto positivo en el rendimiento laboral.

De igual manera, se consideran un hallazgo importante las correlaciones que se dan entre la variable rendimiento laboral con los indicadores de la variable motivación, resalta la correlación positiva considerable de 0.751 y la correlación positiva media de 0.597 de los indicadores incentivos y capacitación respectivamente. Esto significa que el impacto en la motivación es positivo al modificar alguno de los indicadores antes mencionados.

El desarrollo del enfoque teórico-metodológico de la investigación documental y de campo para la elaboración y validación del instrumento que se aplicó a los sujetos de estudio —empleados de Cinépolis Plaza Feria Sahuayo— la motivación con respecto a su rendimiento laboral, que puede servir de base para nuevas investigaciones sobre el tema de estudio.

De acuerdo con lo anterior, ésta es una investigación original e innovadora, que cuenta con un análisis de información completo y confiable, sustentado estadísticamente, por lo cual aporta al conocimiento científico en los rubros de motivación y rendimiento laboral, variables base de este estudio.

## Referencias bibliográficas

- Alejo, G. (1993). Mateo V. Manke-liunas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 25(2), 311-316.
- Arias, F., y Heredia, V. (2010). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6ta. Ed.). México DF: Trillas.
- Bohlander, S. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: McGraw-Hill.
- Cinépolis (2017). *Cinépolis de México, S A de C V. Historia*. Recuperado el 30 de abril del 2018 de <http://www.cinepolisjobs.com/mundo-cinepolis/el>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México DF: McGraw-Hill.
- ——— (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México DF: McGraw-Hill.
- Díaz, J., Díaz, P., y Morales, B. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 7(1), 59-77.
- Ganga, F., Fernández, P., y Araya, E. (2009). Propuesta para vincular el sistema de evaluación de desempeño con los perfiles basados en competencias en la subsecretaría del trabajo de Chile. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 13(1), 73-116.
- Gómez, M., (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Google Maps, (2018). *Ubicación Cinépolis Plaza Feria Sahuayo*. Recuperado el 29 de abril del 2018 de <https://www.google.com/maps/place/Cinepolis+Sahuayo/@20.0432485,-102.7277326,2834m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x842efca6834989d9:0x65ecdf150404a654!8m2!3d20.0432435!4d-102.7189808>
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., y García, N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 30(1), 1-8.
- Hernández, M. (2002). Evaluación del Desempeño de las organizaciones públicas, a través, de la calidad. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.
- Mankeliunas, V. (1990). *Psicología de la Motivación*. Ciudad de México: Trillas.
- Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- ——— (1945). *Motivation and personality*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- ——— (2005). *El management según Maslow: una visión humanista para la empresa de hoy*. Paidós: España.
- Mayo, E. (1946). *The Humans Problems of Industrial Civilization*, Cambridge, Mass.: Harvard University.
- Núñez, C., Pérez, M., y Fernández, Y. (2008). Análisis del nivel de aplicación de las competencias básicas de la inteligencia emocional por supervisores de operaciones. Caso: Pepsicola Venezuela c.a., planta Valencia. *Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales -TEACS-*, 1(1), 27-42.
- Ospina, E. (2012). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3, 35-40.
- Tayson, S. (2006). *Essentials of Human Resource Management* (5ta. ed.). Oxford: Routledge.
- Villareal, E., (2007). Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. *Salud Uninorte. Barranquilla*, 23(1), 112-119.
- Vilorio, J., Pertúz, S., Daza, A., y Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1), 1-2.

## Registro bibliográfico

Vargas-Hernández, J.G., González Díaz, J.L., y Muratalla-Bautista, G. (2018). Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la compañía Cinépolis Sahuayo, México. *Revista Ciencias Económicas*, 15(01), 117-130.